



UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN.



TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
“CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LAS INSTITUCIONES
EDUCATIVAS DE PIURA”

PRESENTADO POR:

BR. JHON CARLOS CÓRDOVA ALMESTAR.

PARA OPTAR TÍTULO DE:

LICENCIADO EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS.

LÍNEA INSTITUCIONAL: CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

SUB LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: MARKETING

PIURA – PERÚ

2019



UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



PROGRAMA DE ACTUALIZACION PARA TITULACION PROFESIONAL
MODALIDAD TRABAJO DE INVESTIGACION VERSION LXI

ACTA DE SUSTENTACION

Ejecutor (es) : CORDOVA ALMESTAR, JHON CARLOS

Asesor : Dr. Ernesto Quezada Poicon

Los miembros del Jurado que suscriben, nombrados con Resolución de Consejo de Facultad N° 159-2019-CF..FCCAA-UNP de fecha 03 de setiembre del 2019, dictaminan que el trabajo de Investigación: **"CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE PIURA"** presentado por el Bachiller **CORDOVA ALMESTAR, JHON CARLOS**, para optar el Título de Licenciada en Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional de Piura, está en calidad de:

APROBADO				DESAPROBADO
Excelente	Sobresaliente	Muy Bueno	Bueno	
			X	

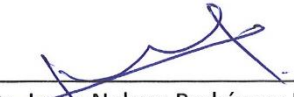
En consecuencia queda en condición de ser calificado APTO por el Consejo Universitario de la Universidad Nacional de Piura y recibir el **TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**, de conformidad con lo estipulado en la Ley.

En fe de lo cual se firma la presente, a los siete días del mes de setiembre del año dos mil diecinueve.

Castilla, 7 de Setiembre del 2019


Mg. Franklin Román María Atarama Talledo
Presidente


Dr. Segundo Vicente Sánchez Juárez
Secretario


Dr. Jorge Nelson Rodríguez Rivera
Vocal



UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**“CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LAS INSTITUCIONES
EDUCATIVAS DE PIURA”**

.....
Br. Jhon Carlos Córdova Almestar

Autor

.....
Dr. Ernesto Quezada Poicón.

Asesor

Piura-Perú
2019.




UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN




TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

“CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE PIURA”



Mg. Franklin Román María Atarama Talledo
Presidente



Dr. Segundo Vicente Sánchez Juárez
secretario



Dr. Jorge Nelson Rodríguez Rivera
Vocal



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN.**



DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Jhon Carlos Córdova Almaraz identificado, con DNI.71738368, bachiller de la Facultad de Ciencias Administrativas y domiciliado en el Jr. Alva N° 933 distrito y provincia de Morropón, departamento de Piura, con email: almaraz_21@hotmail.com

DECLARO BAJO JURAMENTO:

Que el trabajo de investigación que presento es original, no siendo copia parcial ni total de trabajo desarrollado y/o realizada en el Perú o en el extranjero, en caso contrario de resultar falsa la información que proporciono, me someto a los alcances de lo establecido en el art. 411 del Código Penal, concordante con el art. 32 de la Ley 27444 y Ley del Procedimiento Administrativo General y las Normas Legales de Protección a los derechos de autor.

En fe de lo cual firmo la presente.

Piura, 04 de setiembre de 2019

.....
Jhon Carlos Córdova Almaraz
Autor

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a mis padres y hermanos por el apoyo brindado durante el proceso de formación profesional, pero sobre todo en la culminación de la carrera profesional de Administración.

AGRADECIMIENTOS

El autor agradece a todas las personas que hicieron posible la realización de esta monografía. De manera especial:

Al Dr. Ernesto Quezada Poicón, asesor de este trabajo de investigación por sus pertinentes y constantes orientaciones.

A mi familia por sus constantes ánimos a seguir adelante.

Resumen

El presente trabajo de investigación titulado “calidad del servicio educativo en las instituciones educativas de Piura.” tiene como objetivo dar a conocer a la comunidad sobre los resultados relevantes del tema de estudio, los mismos que servirán como fuente de información y antecedentes para la realización de otras investigaciones relacionadas a la variable calidad.

Este trabajo es importante ya que proporcionara conocimientos sobre la gestión de las instituciones educativas del Perú –en el marco de la gestión de la calidad.

El presente trabajo se divide en tres capítulos, en el primero veremos aspectos de la calidad según autores, y de manera general, en el segundo capítulo veremos la calidad educativa escolar, definiciones de calidad educativa, escuelas eficaces, en el tercer capítulo nos habla de la calidad en las I.E. Piura, como está la educación en Piura, cuales son los recursos con los que cuenta Piura para el sector educación.

Podemos concluir que la calidad educativa se mide en base al producto educativo, satisfacción del estudiante, gestión de los recursos humanos y pedagógicos y la metodología educativa

Gracias a esta investigación se puede saber de manera general como está la educación en Piura, la deficiencia que está mostrando y debido a que factores.

Palabras claves: Calidad, servicio educativo, gestión

Abstrac

the present research work entitled “quality of the educational service in the educational institutions of Piura.” Aims to inform the community about the relevant results of the subject of study, which will serve as a source of information and background for the realization of other research related to the quality variable.

This work is important as it will provide knowledge about the management of educational institutions in Peru - within the framework of quality management.

The present work is divided into three chapters, in the first one we will see aspects of quality according to authors, and in a general way, in the second chapter we will see school educational quality, definitions of educational quality, effective schools, in the third chapter it tells us about The quality in the. I.E. Piura, as is the education in Piura, what are the resources that Piura has for the education sector.

We can conclude that the educational quality is measured based on the educational product, student satisfaction, management of human and pedagogical resources and the educational methodology.

Thanks to this research you can know in a general way how is the education in Piura, the deficiency that it is showing and due to what factors.

Keywords: Quality, educational service, management.

ÍNDICE

DEDICATORIA	6
AGRADECIMIENTOS	7
Resumen	8
Abstrac	9
INTRODUCCIÓN	12
ANTECEDENTES.	13
CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES DE LA CALIDAD	15
1.1 Definición de la calidad	15
1.2 Modelos de gestión de calidad	16
1.2.1 El modelo Deming	16
1.2.2 El modelo Baldrige	17
1.2.3 El modelo europeo de excelencia (EFQM).....	18
CAPÍTULO II: LA CALIDAD EDUCATIVA ESCOLAR	19
2.1. Definición de la calidad educativa.....	19
2.2 Modelo de Gestión de Calidad en Educación	20
2.2.1 Modelo de Gestión de Calidad de las Escuelas Eficaces	20
2.2.2 Modelo Europeo de Gestión de Calidad (EFQM)	20
2.3. Enfoques de la calidad educativa.....	21
2.4 Principios de la calidad	21
2.5 Componentes de la calidad educativa	22

2.6 Identificadores de calidad en los centros educativos	22
2.6.1 El producto educativo como factor de calidad.....	23
2.6.2 La satisfacción de los estudiantes como identificador de calidad.....	23
2.6.3 La satisfacción del personal del centro como indicador de calidad	24
2.6.4 El efecto de impacto de la educación como indicador de calidad.....	24
2.7 Predictores de calidad en los centros educativos	24
2.7.1 La disponibilidad de medios materiales y personales como predictor de calidad	24
2.7.2 El diseño de estrategias de la institución, predictor de calidad.....	26
2.7.3 La gestión de recursos, predictor de calidad.....	26
2.7.4 La metodología educativa, predictor de calidad	27
2.7.5 El liderazgo educativo, predictor de calidad.....	27
 CAPÍTULO III: CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE PIURA.....	 28
3.1 Gestión de la calidad educativa en Piura.	28
 CONCLUSIONES	 30
 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	 31

INTRODUCCIÓN

El propósito del trabajo de investigación es describir la calidad educativa de las Instituciones Educativas de Piura. Para evaluar los indicadores de la calidad se procedió a revisar aspectos generales de la calidad poniendo énfasis en los modelos de gestión de la calidad. Posteriormente se desarrolla los componentes de la calidad educativa escolar. El presente trabajo se justifica porque necesitamos saber cuál es la calidad educativa en nuestra región Piura, y de esta manera haya un trabajo para las siguientes personas que se decidan a seguir investigando sobre el mismo tema de trabajo, principalmente en la calidad de los aprendizajes escolares.

Desde el marco de la gestión escolar existen gran variedad de modelos y sistemas de gestión de la calidad que presentan en algunos casos esquemas detallados sobre cómo debe ser la calidad del servicio educativo en la Educación Básica Regular y completa, convirtiéndose en medios con métodos eficientes para el desarrollo institucional haciendo uso de los procesos y procedimientos que los llevan a posicionarse y diferenciarse con el resto de las otras instituciones escolares.

El modelo de gestión de la calidad de las organizaciones que prestan servicios en actividades educativas, es una herramienta estratégica que busca hacer más eficiente la prestación de un servicio con altos niveles de calidad en el área educativa, a través de una serie de criterios propios de la educación, con una propuesta de mecanismos que buscan asegurar la calidad y a su vez dar solución para una adaptación a los cambios desafiantes que muestra un mundo globalizado.

El presente trabajo de investigación ofrece una visión general de la calidad educativa en las instituciones escolares de la región Piura, desde la óptica de la mejora continua, que conlleve a la aplicación de la gestión de la calidad en las organizaciones que prestan los servicios en la actividad educativa basada en la satisfacción del usuario.

El presente trabajo de investigación se ha estructurado en tres capítulos. El primer capítulo abarca el análisis de la definición de calidad y la presentación de tres modelos de gestión de calidad el modelo Deming, el modelo Baldrige y el modelo europeo de excelencia EFQM. El segundo capítulo comprende la calidad educativa escolar iniciándose con el análisis de las definiciones de calidad educativa, los modelos de calidad de la educación como el de la Escuelas Eficaces y el modelo Europeo de la gestión de la calidad. Se aborda también los enfoques de la calidad educativa, los principios, los enfoques y los componentes de la calidad educativa. El tercer capítulo nos habla de la calidad en las I.E. Piura, como está la educación en Piura, cuales son los recursos con los que cuenta Piura para el sector educación, el trabajo de investigación finaliza con las conclusiones y las referencias bibliográficas sobre el tema.

ANTECEDENTES.

Nivel nacional

(vazquez, 2016) En su trabajo de investigación llamado “calidad de la gestión educativa en el marco del proceso de la acreditación, en las instituciones educativas estatales nivel secundaria, zona urbana distrito de Iquitos 2016.”, presentado en Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, desarrolla lo siguiente:

Su objetivo es conocer el nivel de la calidad de la gestión educativa en el marco del proceso de la acreditación, en las instituciones educativas estatales en nivel secundaria, zona urbana distrito de Iquitos 2016, el trabajo de investigación es del nivel descriptivo y del nivel no experimental, el instrumento de recolección de información fue un cuestionario aplicado a las unidades informantes: estudiantes, docentes y directivos, de las instituciones educativas estatales, nivel secundaria, zona urbana distrito de Iquitos 2016.

(suarez & ramirez lizarriga, 2014) en su trabajo de investigación, llamado “Relación de la Gestión de calidad educativa y el rendimiento escolar de los estudiantes del nivel secundaria en la Institución educativa “Pedro Ruíz Gallo” distrito de Chorrillos, Lima 2014. Desarrolla lo siguiente:

Su objetivo es determinar la relación que existe entre la gestión de la calidad educativa y el rendimiento escolar de los estudiantes del nivel secundaria en la institución educativa “Pedro Ruiz Gallo”, distrito de Chorrillos, Lima-2014. La investigación es descriptiva correlacional, realizada en una muestra no probabilística de 127 estudiantes, se utilizó para la variable Gestión de la Calidad Educativa, un cuestionario tipo Likert, compuesto de 35 ítems que midió el grado de la gestión de la calidad en la institución educativa.

Nivel Internacional.

(Barrios, 2011) en su tesis doctoral, “Calidad de las escuelas Bolivarianas en Venezuela”, de la Universidad de León de Venezuela, realizó una investigación mixta, realizada en los dos momentos, el primer momento fue desarrollado bajo las características del enfoque cuantitativo, enmarcada en los lineamientos del diseño no experimental, el segundo momento de la investigación responde a un estudio descriptivo con una población conformada por 290 docentes pertenecientes a las escuelas bolivarianas, se utilizó como técnica para recabar la información, la encuesta, conformada por cincuenta y siete (57) ítems.

Resultados de esta investigación muestran que en las llamadas escuelas Bolivarianas los niveles de calidad no son óptimos y ello se evidencia a través de los altos índices de bajo rendimiento y deserción hay poco compromiso comunitario, los problemas de infraestructura y equipamiento, pero fundamentalmente por la poca motivación de estudiantes.

(Martinez, 2010), en su tesis doctoral sobre “relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento académico universitario en el contexto del espacio Europeo de educación superior” de la Universidad de Málaga, presenta esta investigación que tiene como objetivo determinar la relación existente entre la inteligencia emocional y el rendimiento académico de 287 estudiantes universitarios de un centro que está plenamente adaptado al espacio Europeo de educación superior. La metodología aplicada a esta investigación es el análisis de correlaciones.

En la investigación fueron utilizadas tres escalas auto-informes: La escala TMMS-24 y dos escalas adicionales diseñadas al efecto (TIE-76 Y TIE-34). Estas últimas han permitido incorporar las sugerencias de los investigadores y realizar comparaciones inter-escalas. El rendimiento académico de los alumnos se ha obtenido a partir de sus calificaciones en las diferentes asignaturas. Se aplicó un diseño no experimental longitudinal.

CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES DE LA CALIDAD

1.1 Definición de la calidad

El término de calidad, tiene diferentes conceptos, y para cada concepto, puede responder a un campo temático, enfoque, modelo y teórico en un contexto socio cultural determinado. Así, para El Diccionario de la Real Academia Española (2018), define Calidad como “Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor (...). En sentido absoluto, buena calidad, superioridad... importancia o gravedad de alguna cosa” (p.43), lo que significa que tiene algo de especial, para posteriormente valorarla como bueno, como excelente, en sentido máximo como alta pero también media o baja calidad.

Camisón, Cruz y Gonzales (2006) nos dicen que desde el enfoque de la excelencia la calidad fue entendida como calidad absoluta (producto), y con esta acepción se buscó fijar estándares en la calidad de diseño añorando un desempeño superior; en cambio, el concepto de calidad como satisfacción de las expectativas del cliente se enfocó hacia el exterior con la finalidad de valorar mejor la excelencia en el diseño; posteriormente aparecieron conceptos centrados en la fabricación, hasta llegar al concepto de la calidad de servicio. En esa línea de evolución, con el enfoque estratégico se desarrolla el concepto de calidad total.

Iglesias (2014), sostiene que en su enfoque más tradicional, la calidad se centraba en evitar que se produjesen fallos durante el proceso de producción, evolucionando a través de tres etapas: Control de calidad, Aseguramiento de la calidad, Gestión de la calidad total y Nuevos enfoques basados en TOC. Sobre este último enfoque, “el control de la calidad se considera una actividad dedicada a detectar si se han alcanzado los niveles de calidad, en caso de no cumplirse con las especificaciones estándares, tomar las acciones correctoras” (p.3).

En todo caso, frente a la multitud de conceptos sobre calidad, es oportuno destacar las diversas concepciones por la que ha pasado la calidad. En este caso Camisón et al. (2006), recoge las siguientes concepciones:

- a) La calidad como producto y proceso: como producto “considera la calidad como un conjunto de características medibles que se requieren para satisfacer al cliente” (Camisón et al., 2006). Por tanto, las diferencias de calidad entre los productos se deberían a su posesión relativa de una cierta cantidad del ingrediente deseado. Como proceso, la calidad se entiende como “un conjunto de recursos y actividades interrelacionados que posibilitan la transformación de elementos de entrada en resultados” (p.148). En otras palabras, se trata de una secuencia de actividades encaminada a crear valor añadido sobre una cierta entrada, para lograr un resultado estratégicamente interesante que normalmente alude a la satisfacción de los requerimientos de un grupo de interés para la organización (clientes, empleados, administración pública, etc.). encaja por tanto, en el enfoque de aseguramiento, que establece que los procesos de una organización deben ser planificados, documentados y puestos en práctica bajo condiciones controladas para que creen valor.
- b) Calidad como objetividad y subjetividad: en la realidad objetiva, la calidad está implícita en los conceptos de calidad como excelencia, la calidad como conformidad con las especificaciones o basada en el producto, y la calidad como aptitud para el uso. En cambio, la calidad subjetiva se desprende de la definición de calidad como satisfacción de las expectativas del cliente (Camisón et al., 2006).
- c) Calidad estática y calidad dinámica: En la primera propuesta, se refiere a la conformidad con las especificaciones en un estado fijo e inmóvil. En cambio, la segunda es un concepto dinámico y en

continuo cambio, por depender de múltiples factores en permanente evolución como la competencia o los gustos y motivaciones del consumidor (Camisón et al., 2006).

- d) Calidad absoluta y calidad relativa: Se llama calidad absoluta cuando la calidad se valora de forma absoluta, con independencia de la persona, y se mide de forma incontestable por la distancia entre la calidad realizada y la calidad programada. En cambio, la calidad relativa, admitiendo que la calidad puede significar cosas distintas para personas diferentes, esta se define por la percepción del cliente, es decir depende de las expectativas y necesidades de sus clientes (Camisón et al., 2006).
- e) Calidad interna y calidad externa: Los conceptos absolutos de calidad son también definiciones internas para mejorar la conformidad de productos y procesos, de las cuales está ausente el análisis del entorno competitivo y de los mercados. El concepto de calidad interna hace hincapié en la mejora de la eficiencia interna para lograr la conformidad con las especificaciones en los procesos y la reducción de los costes de no calidad (Camisón et al., 2006).

1.2 Modelos de gestión de calidad

Según López (2012), afirma que “un modelo de gestión de calidad es un referente permanente y un instrumento eficaz en el proceso de toda organización de mejorar los productos o servicios que ofrece” (p.1). El modelo favorece la comprensión de las dimensiones más relevantes de una organización, así como establece criterios de comparación con otras organizaciones y el intercambio de experiencias.

1.2.1 El modelo Deming

El Doctor Deming fue el primer experto en calidad norteamericano que enseñó la calidad en forma metódica a los japoneses. López (2012), nos dice que el modelo de calidad de Deming contiene cuatro elementos que se llevan a cabo sucesivamente:

P.- PLAN (PLANEAR): establecer los planes.

D.- DO (HACER): llevar a cabo los planes.

C.- CHECK (VERIFICAR): verificar si los resultados concuerdan con lo planeado.

A.- ACT (ACTUAR): actuar para corregir los problemas encontrados, prever posibles problemas, mantener y mejorar.

Planificar, programar las actividades que se van a emprender. Consiste en analizar, identificar áreas de mejora, establecer metas, objetivos y métodos para alcanzarlos y elaborar un plan de actuación para la mejora (López, 2012).

Desarrollar (hacer), implantar, ejecutar o desarrollar las actividades propuestas. En esta fase es importante controlar los efectos y aprovechar sinergias y economías de escala en la gestión del cambio. En muchos casos será oportuno comenzar con un proyecto piloto fácil de controlar para obtener experiencia antes de abarcar aspectos amplios de la organización o de los procesos (López, 2012).

Comprobar, verificar si las actividades se han resuelto bien y los resultados obtenidos se corresponden con los objetivos. Consiste en analizar los efectos de lo realizado anteriormente (López, 2012).

Actuar, aplicar los resultados obtenidos para identificar nuevas mejoras y reajustar los objetivos (López, 2012).

1.2.2 El modelo Baldrige

En la versión de López (2012), afirma que el modelo Malcolm Baldrige está elaborado en torno a 11 valores que representan su fundamento e integran el conjunto de variables y criterios de Calidad:

- Calidad basada en el cliente.
- Liderazgo.
- Mejora y aprendizaje organizativo.
- Participación y desarrollo del personal.
- Rapidez en la respuesta.
- Calidad en el diseño y en la prevención.
- Visión a largo plazo del futuro.
- Gestión basada en datos y hechos.
- Desarrollo de la asociación entre los implicados.
- Responsabilidad social.
- Orientación a los resultados.

Este modelo es muy usado en la autoevaluación de las organizaciones empresariales y sociales tomando en cuenta siete criterios.

1. Liderazgo: El concepto de Liderazgo está referido a la medida en que la Alta Dirección establece y comunica al personal las estrategias y la dirección empresarial y busca oportunidades. Incluye el comunicar y reforzar los valores institucionales, las expectativas de resultados y el enfoque en el aprendizaje y la innovación.

2. Planificación Estratégica: como la organización plantea la dirección estratégica del negocio y como esto determina proyectos de acción claves, así como la implementación de dichos planes y el control de su desarrollo y resultados

3. Enfoque al Cliente: como la organización conoce las exigencias y expectativas de sus clientes y su mercado. Asimismo, en qué proporción todos, pero absolutamente todos los procesos de la empresa están enfocados a brindar satisfacción al cliente.

4. Información y Análisis: examina la gestión, el empleo eficaz, el análisis de datos e información que apoya los procesos claves de la organización y el rendimiento de la organización.

5. Enfoque al Recurso Humano: examinan como la organización permite a su mano de obra desarrollar su potencial y como el recurso humano está alineado con los objetivos de la organización.

6. Proceso Administrativo: examina aspectos como factores claves de producción, entrega y procesos de soporte. Cómo son diseñados estos procesos, cómo se administran y se mejoran.

7. Resultados del negocio: Examina el rendimiento de la organización y la mejora de sus áreas claves de negocio: satisfacción del cliente, desempeño financiero y rendimiento de mercado, recursos humanos, proveedor y rendimiento operacional. La categoría también examina como la organización funciona en relación con sus competidores.

1.2.3 El modelo europeo de excelencia (EFQM).

Es un modelo de calidad que se introduce en los años ochenta en el ámbito europeo. De acuerdo a López (2012), el Modelo EFQM de Excelencia tiene como objetivo ayudar a las organizaciones (empresariales o de otros tipos) a conocerse mejor a sí mismas y, en consecuencia, a mejorar su funcionamiento.

El modelo EFQM de excelencia tiene como horizonte permanente la idea de una organización eficaz, operativa, evaluable y capaz de responder a su misión.

El Modelo EFQM de Excelencia es un marco de trabajo que se sustenta sobre ciertos conceptos que sirven de base al modelo. Estos conceptos de acuerdo a López (2012, pp. 9-10) son:

- Orientación hacia los resultados. La excelencia depende del equilibrio y la satisfacción de todos los grupos o sectores relacionados con la organización: personal de la organización, proveedores, clientes externos, sociedad en general, accionistas, etc.
- Orientado al cliente. El cliente es el árbitro final de la calidad del producto o del servicio. La mejor forma de mantener al cliente y ampliar la cuota de mercado es mediante una orientación clara hacia las necesidades actuales y futuras del cliente actual y potencial.
- Liderazgo y constancia en los objetivos. Un adecuado liderazgo suscita en la organización seguridad en el funcionamiento, claridad en los objetivos, confianza en las metas, etc.
- Gestión por procesos y hechos. El funcionamiento de la organización es más efectivo cuando las actividades se coordinan y las decisiones se toman a partir de información fiable con la participación de los grupos afectados.
- Desarrollo e implicación de las personas. El potencial de cada una de las personas de la organización aflora mejor cuando se comporten valores, existe una cultura de confianza y se asumen las responsabilidades que le corresponden.
- Aprendizaje, innovación y mejora continuos. La organización alcanza su máximo rendimiento cuando gestionan y comparten su conocimiento dentro de una cultura general de aprendizaje, innovación y mejora continuos.
- Desarrollo de alianzas. La organización trabaja de un modo más efectivo cuando establece alianzas con otras organizaciones unas relaciones basadas en la confianza, en compartir conocimientos y en la integración.
- Responsabilidad social. El mejor modo de servir a los intereses a largo plazo de la organización y las personas que la integran es adoptar un enfoque ético.

CAPÍTULO II: LA CALIDAD EDUCATIVA ESCOLAR

2.1. Definición de la calidad educativa

Thorne (2001) define la calidad educativa en términos de excelencia, eficiencia, eficacia, pertinencia y transformación de la institución educativa. Mientras tanto, Velasco (2000), nos dice que la calidad está en función de la satisfacción del estudiante frente a sus necesidades y desarrollo de sus posibilidades personales de manera integral. Está misma consideración se establece en Vásquez.

En términos específicos según expresa Vásquez (2013), se refiere:

Al aprendizaje significativo, a las armónicas relaciones entre las Instituciones Educativas y su contexto, a la preocupación por el sistema de reglas y operaciones que conforman el proceso educativo, a la forma como el estudiante va cambiando, va mostrando mejores y mayores competencias, a la satisfacción que sienten los interesados en los cambios de calidad de los alumnos, y finalmente al desarrollo de la autonomía en las decisiones, la creatividad en la solución de los grandes y pequeños problemas y la capacidad de trabajo y perseverancia frente a los retos del contexto (p.60).

Vásquez (2013), nos dice que desde el punto de vista de la educación, la calidad tiene seis dimensiones: a) el aspecto académico expresado en excelencia del saber; b) el aspecto de relación con el ambiente como la fama o el prestigio ganado; c) en el aspecto funcional está dado por elevados niveles de perfección; d) desde el punto de vista del producto, la calidad es un valor añadido; e) desde el punto de vista del uso se plantea la satisfacción de los usuarios o la “adecuada respuesta a las expectativas, intereses, demandas de los destinatarios” y f) desde el punto de vista de su solidez, la capacidad del sistema para responder a exigencias mayores y más complejas.

2.2 Modelo de Gestión de Calidad en Educación

2.2.1 Modelo de Gestión de Calidad de las Escuelas Eficaces

Este modelo de eficacia escolar, surgió como teoría, en la década del 90, con énfasis en el nivel de la escuela. Según Murillo (2008), la “concepción original surgió como un sistema de indicadores que informara acerca del funcionamiento del centro docente que considerara cuatro tipos: de contexto, de entrada, de proceso y de producto, tal y como venía haciéndose desde 198” (p.2). Él decidió centrarse en la propuesta de indicadores de proceso.

Scheerens, (1992) citado en Murillo (2008) en la búsqueda de investigaciones relacionadas a la Eficacia Escolar, logró identificar factores como: “Clima escolar seguro y ordenado, Altas expectativas sobre el rendimiento de los alumnos, Política escolar orientada el rendimiento, Liderazgo educativo, Evaluación frecuente del progreso de los alumnos, Objetivos claros relativos a las destrezas básicas, y Consenso y trabajo en equipo entre los profesores” (p. 3).

A partir de estos hallazgos, Murillo (2008), sintetizó cuatro niveles en el modelo:

1) El alumno individual (...); 2) El nivel del aula, conformado por los profesionales que están en interacción directa con los alumnos (...) comprende Calidad (oportunidad para aprender, tiempo dedicado a la tarea y comportamientos eficaces del profesor), Adecuación (nivel de dificultad de la materia), Incentivo (estimulación de la motivación para aprender) y Tiempo dedicado a la tarea; 3) El centro educativo, con directivos, otro personal del centro y con programas. Aquí destacan dos elementos: Los recursos humanos (establecimiento de metas y que éstas sean compartidas por todo el personal del centro, el liderazgo instructivo, la selección y formación del profesorado); y las características de la organización escolar (coordinación, organización de la jornada lectiva y uso del personal de apoyo); y 4) El nivel del contexto, nivel superior al centro, que incluye la comunidad, el distrito escolar, y resto de Autoridades educativas. Allí se mencionan las relaciones con los padres y la comunidad local, el distrito escolar, los programas especiales y la financiación de la escuela definida por los gobiernos federal y estatal (pp. 5-6).

2.2.2 Modelo Europeo de Gestión de Calidad (EFQM)

Este modelo de gestión de calidad surgió en 1988 en un contexto de gestión empresarial, demoró varios años para ser usado en los servicios públicos y más concretamente en el año 1997, en las instituciones docentes europeas. Este modelo de gestión según describe Gonzales, Frías y Gil de Gómez (1999) plantea cuatro principios esenciales aplicables a la educación: “Existencia de un cliente, definido como el alumno y sus padres; idea de mejora continua en todo el proceso; compromiso y liderazgo del equipo directivo; y medir los resultados, incluyendo aspectos de organización, procedimientos y personal” (p.359).

Para López (2012), el modelo EFQM se caracteriza por:

Establecer un marco de referencia o excelencia global, que recoge las pautas o prácticas que debe seguir una organización que quiere dirigirse hacia la excelencia.

Proporcionar, a través de la autoevaluación, un enfoque objetivo, riguroso y estructurado para el diagnóstico y la mejora continua; posibilitar, en cualquier momento, la obtención de una visión de la situación en que se encuentra la organización e identificar los logros alcanzados en cada una de las áreas de mejora; y favorecer la formación e implicación de los miembros en la mejora continua (p.10).

De acuerdo a Gonzales et al., (1999), nos dice que El modelo se divide en nueve criterios: cinco Agentes y cuatro Resultados con una valoración representada en tantos por ciento, válida exclusivamente para aquellos centros que quisieron presentarse a los premios europeos a la calidad.

Los criterios agentes (Liderazgo, Gestión del Personal, Planificación y Estrategia, Recursos y Procesos) sirven para analizar cómo el centro público enfoca cada uno de los subcriterios.

Los subcriterios se componen a su vez de áreas a abordar, con un carácter eminentemente orientativo, nunca prescriptivo. Éstas deberán ser modificadas de acuerdo con la idiosincrasia del centro docente objeto de la autoevaluación.

Según Gonzales et al., (1999), afirma que “los resultados se orientan a conocer qué ha obtenido el centro educativo en lo relativo a satisfacción del Personal, satisfacción del Cliente, Impacto en la Sociedad y Resultados del Centro Educativo. Siguen la misma dinámica de los criterios agentes al dividirse en subcriterios y áreas susceptibles de ser tratados” (p.359).

2.3. Enfoques de la calidad educativa

Desde la visión de Pérez (2000) afirma que en el ámbito educativo se perciben diversos enfoques sobre el concepto de calidad educativa.

El primero de ellos se refiere a la eficacia. Ocurre si la institución escolar logra sus metas y objetivos previstos. En el contexto del aula, se alcanza la calidad si el estudiante aprende lo que se supone debe aprender.

El otro enfoque considera la calidad en términos de relevancia. En este sentido los programas educativos de calidad serán aquellos que incluyan contenidos valiosos y útiles para formar integralmente al estudiante, para preparar excelentes profesionales, acordes con las necesidades sociales, o bien que provean de herramientas valiosas para el trabajo o la integración del individuo a la sociedad.

Una tercera perspectiva del concepto de calidad se refiere a los recursos y a los procesos. Un programa de calidad será aquel que cuente con los recursos necesarios y además que los emplee eficientemente.

2.4 Principios de la calidad

Digón (2003), nos dice que en la calidad educativa se movilizan los siguientes principios:

- La estructura del sistema educativo y la configuración y adaptación del currículo a las diversas aptitudes, intereses y expectativas de los alumnos.
- La función docente, garantizando las condiciones que permitan a los profesores el desarrollo de su labor, su formación inicial y permanente y su reconocimiento profesional.
- La evaluación del sistema educativo, de los centros y del rendimiento de los alumnos, de acuerdo con los estándares establecidos.

- El fortalecimiento institucional de los centros educativos, mediante el refuerzo de su autonomía, la profesionalización de la dirección y un sistema de verificación de los procesos y los resultados.
- La determinación de las competencias y responsabilidades de los distintos sectores de la comunidad educativa, el clima de estudio y la convivencia en los centros escolares (pp. 4-5).

2.5 Componentes de la calidad educativa

El pionero de los componentes de la calidad educativa se origina en los postulados de Palacios (1996) cuando afirma que “la finalidad esencial de las instituciones educativas parece ser el impulso y orientación de la educación en sus propios alumnos, (...) sería aquella en la que sus alumnos progresan educativamente al máximo de sus posibilidades y en las mejores condiciones posibles” (p.287).

Sin embargo, los alumnos no estudian en el aire sino responde a una serie de aspectos de la institución escolar relacionados con la organización, la gestión, la dirección, los resultados académicos, etc.

En todo caso, los procesos, resultados, opinión de los clientes, etc., de acuerdo a Palacios (1996) radica en los siguientes componentes de la calidad de las instituciones educativas:

Indicadores de resultados:

- El producto educativo
- La satisfacción de los alumnos
- La satisfacción de todas las personas que trabajan en el centro
- El efecto de impacto social

Predictores agentes

- Recursos materiales y humanos
- Diseño de estrategia
- Gestión de los recursos
- Metodología
- Liderazgo educativo

2.6 Identificadores de calidad en los centros educativos

Según Palacios (1996), nos dice que los identificadores o indicadores de calidad de una institución educativa son aquellos componentes que, relacionados con el producto o servicio conseguido, con la apreciación sobre el mismo y con los procesos de funcionamiento, permiten determinar la medida en que dicho centro educativo alcanza niveles de calidad en sus resultados.

Los principales identificadores o indicadores de la calidad de un centro son: el producto educativo, la satisfacción de los estudiantes, la satisfacción del personal que trabaja en el centro y el efecto de impacto de la educación alcanzada.

2.6.1 El producto educativo como factor de calidad

El fin último de una escuela es lograr que sus estudiantes alcancen logros de aprendizaje significativos. Desde el punto de vista organizacional, la calidad del centro, entendida en términos de resultados, estará íntimamente relacionada con la eficacia y sobre todo con la eficiencia en el aprovechamiento de los recursos y los procesos para la consecución de los objetivos educativos.

Entre los criterios, según Palacios (1996, p.66), que podemos utilizar para medir el nivel de calidad del centro en relación con la calidad del producto están:

- Acomodación al grado de desarrollo de los alumnos (físico, intelectual, social y moral), a sus necesidades, intereses y expectativas.
- Reconocimiento de los alumnos, padres, personal del centro y cuantas personas reciben el efecto o impacto del producto educativo.
- Permanencia o duración del producto o sus efectos en su ámbito social.
- Excelencia o perfección en relación con los fines o metas (objetivos del centro).
- Bajo costo de producción que no debe identificarse con presupuestos bajos, sino con el máximo aprovechamiento de los recursos.
- Disponibilidad o accesibilidad en el sentido de que el producto está tan extendido y es tan conocido y las vías para acceder a él son tan asequibles, que cualquier alumno pueda lograrlo.
- Cantidad de producción en relación con que lo alcancen o poseen un elevado número de alumnos.

2.6.2 La satisfacción de los estudiantes como identificador de calidad

La satisfacción de los estudiantes según Palacios (1996) equivale a lo que en las empresas se denomina satisfacción de los clientes externos, aunque también son clientes internos en la medida en que son coagentes de su educación.

El grado de satisfacción de los estudiantes se extiende a ámbitos como:

- Satisfacción por el cumplimiento de necesidades básicas referidas a la habitabilidad del centro, higiene de las instalaciones (ventilación, sol, luz, aire) y de los servicios, espacios para la enseñanza, el estudio y el ocio (aulas, laboratorio, gimnasio, comedor, patio), mobiliario, transporte, etc.
- Satisfacción por su seguridad vital que se concreta en la seguridad del edificio, del mobiliario, del transporte, de las zonas de recreo, del gimnasio, etc.
- Satisfacción por la seguridad económica en cuanto que se garantiza la no discriminación por motivos económicos en la realización de las actividades educativas del centro, en las extraescolares, en los servicios complementarios, en los materiales didácticos, etc.
- Satisfacción por la seguridad emocional que le garantice el afecto necesario para el desarrollo equilibrado de su personalidad. Trato afectuoso del director, de los profesores, del personal del centro, de sus compañeros, etc.
- Satisfacción por la pertenencia al centro o clase que se deriva de la realidad de ser miembro del grupo en cuestión. Aceptación de los diferentes miembros de la comunidad educativa.
- Satisfacción por el sistema de trabajo en relación con la forma de enseñanza-aprendizaje, recursos disponibles, acceso a la biblioteca, uso de los medios audiovisuales, acción tutorial, metodología, sistema de evaluación, participación, etc.

- Satisfacción por el prestigio o reconocimiento del éxito personal que los miembros del centro o de la clase tienen sobre sus logros. Reconocimiento por los distintos miembros de la comunidad educativa.
- Satisfacción por la autorrealización personal en cuanto a las posibilidades con que cuenta para actuar con arreglo a su condición personal, para desarrollar las aficiones y potencialidades que cree tener, etc. Esta satisfacción se concreta en aspectos como la libertad de que goza en el centro, en el aula, autonomía de trabajo, desarrollo de la creatividad, actividades artísticas, etc.

2.6.3 La satisfacción del personal del centro como indicador de calidad

Este indicador engloba a todas las personas que hacen posible el funcionamiento del centro: profesores, personal administrativo y de mantenimiento, etc.

Los aspectos a tener en cuenta según Palacios 1996) son:

- Satisfacción por las condiciones materiales como retribuciones económicas, vacaciones, seguridad del edificio e higiene, aulas y espacio de enseñanza-aprendizaje, mobiliario, recursos didácticos, horario, etc.
- Satisfacción por la seguridad básica en la profesión en relación con la estabilidad laboral, movilidad profesional (dentro del centro y con otros centros), formación inicial, formación continua, etc.
- Satisfacción por la estructura de funcionamiento institucional como miembro de la organización, por lo que cabe considerar organización del centro (equipo directivo, servicios de apoyo, servicios de apoyo asistencial, servicios auxiliares, etc.); documentos organizativos (Proyecto Educativo, Proyecto Curricular, Reglamento de Régimen Interior, Programación General Anual, programación de aula, etc.); clima de trabajo (relaciones con los distintos miembros y cargos, cauces de participación, trabajo en equipo, coordinación, etc.)
- Satisfacción por los resultados alcanzados independientemente de la que tengan otros sectores o servicios administrativos en cuanto a valores desarrollados, calificaciones, conocimientos adquiridos, hábitos de estudio, comportamiento general, etc.
- Satisfacción por el prestigio profesional en cuanto al reconocimiento social por las sociedad en general, las autoridades administrativas, etc.; reconocimiento institucional interno, la formación desarrollada, el ejercicio profesional, la autonomía de trabajo, etc.

2.6.4 El efecto de impacto de la educación como indicador de calidad

Vivas (1999), nos dice que el impacto de la educación tiene que ver con la repercusión que la educación recibida por los sujetos que han pasado por las instituciones educativas tiene sobre los contextos laboral, social, académico y familiar en los cuales tales sujetos educados desarrollan su vida en sus diversas manifestaciones. Las instituciones educativas deben tener un efecto optimizante en los espacios vitales en los que actúen los sujetos educados

2.7 Predictores de calidad en los centros educativos

2.7.1 La disponibilidad de medios materiales y personales como predictor de calidad

En este apartado se engloban todos aquellos recursos de tipo personal o material que constituyen el patrimonio con el que la institución lleva a cabo su actuación. Incluimos los recursos materiales, el profesorado, personal no docente y alumnos: (De Franco, Morillo, & Castro, 2013)

Recursos materiales. Aunque no conocemos estudios contrastados de que exista una correlación inequívoca entre los resultados educativos y las condiciones físicas de los centros, no es menos cierto que unas buenas instalaciones y medios mejorará los procesos de favorecerá las condiciones de trabajo. Dentro de tales recursos hay que contemplar:

Edificios e instalaciones:

- Acomodación a los usuarios.
- Adecuación a las actividades.
- Utilización compartida (rentabilización).
- Adecuación a los materiales a utilizar

Mobiliario

- Adecuación a las instalaciones.
- Adecuación a los alumnos.
- Adecuación a las actividades.

Materiales didácticos

- Materiales de carácter científico-técnico
- Libros
- Materiales audiovisuales.
- Materiales informáticos

Materiales elaborados por profesores y alumnos.

- Biblioteca
- Recursos económicos

El profesorado y otro personal docente. Un apoyo fundamental para la potenciación de la calidad educativa radica en los profesores, que son promotores directos de la misma. Entre las variables que influyen como predictores de la calidad educativa podemos señalar: formación inicial, estabilidad y permanencia, nivel formativo, formación continua, actitud (hacia el compromiso y la autodeterminación), salud laboral, experiencia profesional, liderazgo educativo, autosatisfacción profesional, etc.

Personal no docente. Se engloba tanto a los profesionales que ejercen funciones de apoyo educativo (servicio de orientación, logopeda, terapeuta, compensatoria, integración, etc.), médico, psicólogo, asistente social y personal administrativo y de servicios.

Los alumnos. Los alumnos son los que justifican la existencia de un centro educativo. Partiendo de esta premisa hay que tener en cuenta:

- Ratio profesor/alumno.
- Perfil de partida (capacidad intelectual, nivel de aspiración, actitud hacia la educación, procedencia sociocultural, etc.)

2.7.2 El diseño de estrategias de la institución, predictor de calidad

Vivas (1999), nos dice que se trata de la concepción básica y a la organización estética de una institución educativa. Abarca elementos como: el sentido de misión, la estructura organizativa, los principios de funcionamiento (autonomía institucional, estructura jerárquica, clima relacional, innovación educativa) los documentos de planificación (proyecto educativo, proyecto curricular, reglamento interno) y la adecuación al contexto de implicación

2.7.3 La gestión de recursos, predictor de calidad

De acuerdo a Vivas (1999), nos dice que la gestión de recursos tiene que ver con la “óptima utilización de todos los recursos de que dispone el centro. Abarca la gestión de los recursos materiales, la optimización de los recursos humanos y la funcionalización de los componentes organizativos” (p. 69).

Comprende además:

- Edificio e instalaciones.
- Mobiliario.
- Materiales didácticos.
- Biblioteca.
- Mediateca.
- Medios económicos.

En cuanto a la optimización de recursos humanos se debería aplicar los siguientes principios:

- Principios generales (participación, comunicación, formación permanente, trabajo en equipo, incentivación, dedicación a la tarea, etc.
- Gestión de personal docente.
- Gestión de los estudiantes (mantenimiento de expectativas elevadas, seguimiento de su progreso, participación, recompensa e incentivación del éxito, etc.
- Gestión de otros recursos personales: profesores de apoyo, profesionales especialistas, personal de administración y servicios, etc.

En la funcionalización de los componentes organizativos se debe señalar:

- Tendencia permanente a la mejora continua.
- Cultura institucional propia.
- Clima interpersonal gratificante sentido de pertenencia a la institución, cohesión interna, sentimiento de solidaridad, sentimiento de seguridad, relaciones fluidas, facilidad en el intercambio de ideas, disponibilidad al consenso, cultivo de la responsabilidad, motivación por el mejoramiento continuo.
- Continuidad o prevalencia.
- Investigación innovadora.
- Apertura a la comunidad.

2.7.4 La metodología educativa, predictor de calidad

Vivas (1999) afirma que “entendemos por metodología educativa la peculiar forma de realización de las funciones y tareas que se orientan a la consecución de objetivos educativos” (p.66).

Para garantizar la calidad deben concurrir principios como los siguientes: previsión de las intervenciones didácticas, acomodación a los alumnos, adaptación al contexto, clima interactivo positivo, motivación, relaciones enriquecedoras con la familia y la comunidad, oferta de opciones curriculares y extracurriculares, dedicación a la tarea y evaluación frecuente de los alumnos.

2.7.5 El liderazgo educativo, predictor de calidad

De Franco, Morillo Castro (2013) considera que en el clustro educativo, el liderazgo tiene que ser ejercido por el director y el equipo directivo en su ámbito de responsabilidad; pero también son líderes los coordinadores de equipos y los docentes en su aula. En este apartado conviene tener en cuenta el:

- Liderazgo del equipo directivo.
- Liderazgo pedagógico del director

Liderazgo docente:

- Diseña, planifica situaciones didácticas
- Promueve un clima saludable
- Innova materiales educativos.
- Selecciona experiencias formativas.
- Orienta los procesos de formación.
- Evalúa el proceso format

CAPÍTULO III: CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE PIURA.

3.1 Gestión de la calidad educativa en Piura.

Los avances en la educación dependen de todos los actores de la comunidad. Como parte de ella, las familias buscan proporcionar una educación de mayor calidad a sus hijos. El aumento de las matrículas privadas puede ser respuesta a esta búsqueda, pero asumiendo que el incremento de la inversión privada en educación se relaciona con la calidad. Sin embargo, las autoridades regionales son quienes la deberían garantizar, pues son las responsables de la gestión educativa de todas las instituciones educativas de su jurisdicción, sean públicas o privadas. Dicha gestión educativa y su organización se detalla a continuación para el caso de la región. La organización de la educación en la región Piura está dirigida por la Dirección Regional de Educación (DRE) Piura, la cual se encuentra dividida en doce Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL).

El número de alumnos matriculados y las instituciones educativas en cada UGEL de la región Según datos, hay gran cantidad de matriculados en todos los niveles educacionales pertenecen a las UGEL Piura además que la mayor cantidad de alumnado en la región estudia en las instituciones educativas de dichas UGEL. Por otro lado, en la región la DRE Piura solo administra la modalidad de educación superior no universitaria. Además, la mayor cantidad de instituciones educativas, en todos los niveles educativos, pertenecen a las mismas UGEL señaladas anteriormente, además de la de Morropón. Considerando el total de dichas instituciones por UGEL, el orden sería Piura (1,411), Sullana (937), Morropón (704), Ayabaca (544), Chulucanas (518), y Tambo Grande (508). El total de instituciones educativas en la región es de 6,555. (<http://escale.minedu.gob.pe/>, 2016)

3.2 COMO ESTA LA EDUCACIÓN EN PIURA.

La educación de la región se puede observar a partir de tres momentos dentro de un mismo proceso. Un primer momento puede ser entendido como los insumos, donde se ubican los recursos financieros públicos destinados a la educación, la infraestructura y la utilización en el campo educativo de las tecnologías de información y comunicación (TIC). Un segundo momento, que tiene como punto de partida los insumos mencionados, es el proceso previo a la obtención de resultados. Aquí se ubican los indicadores que resumen las condiciones propias del proceso de enseñanza-aprendizaje, como son el acceso a la educación, la transición de educación inicial a primaria y el promedio de alumnos por docente. El momento final es el punto de llegada del proceso descrito: los resultados, divididos en intermedios y finales. Los resultados intermedios son desaprobación, atraso y retiro. (<http://escale.minedu.gob.pe/>, 2016)

3.3 RECURSOS PUBLICOS QUE DISPONE LA EDUCACIÓN EN PIURA

En concordancia con el destacable crecimiento del PBI en la región, el gasto público en educación ha aumentado considerablemente, aunque continúa manteniéndose debajo del nacional., en los diferentes niveles de educación. Entre 2006 y 2015, las cifras muestran que el gasto por alumno en educación inicial creció a una tasa de variación promedio de 12.7% y en primaria 12.3%, mientras que en educación secundaria aumentó 13.0%. Más aún, el incremento absoluto del gasto es superior al doble de su valor inicial en todos los niveles educativos durante el período. Así, durante los diez años analizados, el gasto en inicial y primaria aumentó 2.8 veces, en tanto que en secundaria 2.9 veces. Además, en los tres niveles educativos, el gasto por alumno se ha elevado pese al incremento de las matrículas (cifras que aumentan el denominador del ratio gasto entre número de alumnos), es decir, ha habido un incremento real. Asimismo, en el gráfico 10 se compara el gasto público en educación por

alumno entre Piura y el Perú. Así, en los niveles de educación inicial, primaria y secundaria, entre los años 2006 y 2015, el gasto individual en Piura ha sido inferior al nacional. Sin embargo, debe destacarse que, a lo largo de todos los años analizados dicho gasto se ha incrementado, aunque la diferencia entre gastos por alumnos en Piura versus el nacional también se ha incrementado. A diferencia del gasto por alumno, el gasto público en educación como porcentaje del PBI en la región, en promedio durante el período 2006 – 2015, es similar al porcentaje nacional (3.0% del PBI en ambos casos). Por otro lado, el gasto público en educación como porcentaje del gasto público total de Piura es mayor que el indicador nacional durante el período 2006 – 2015 (en promedio 23.1% del PBI el primer caso y 14.6% en el segundo), sobre todo durante los dos primeros años de la serie. A partir del año 2012 las diferencias se acortan y estabilizan alrededor de los cinco puntos porcentuales y medio. (<http://escale.minedu.gob.pe/>, 2016)

3.4 DEFICIENCIAS EN EDUCACIÓN EN LA REGIÓN PIURA

De acuerdo al órgano de control, se identificó que las instituciones educativas de la región Piura no cuentan con un plan lector actualizado o aprobado, tampoco presenta el proyecto curricular de la institución educativa (PCI), documento que es la columna vertebral en toda institución educativa, así mismo se dice que la infraestructura de las mismas se encuentran en mal estado. A esto se le atribuye, el déficit de personal docente y administrativo y profesionales en Psicología, y la falta de libros y materiales educativos para los estudiantes, ante toda esta situación el ex director de educación José Luis Calle, manifestó que, lamentablemente en la región Piura poco se invierte en la enseñanza por alumno a comparación de otras regiones como Moquegua y Huancavelica. Asimismo, dijo que las plazas asignadas no cubren las necesidades de más de cinco mil escuelas, más aun, cuando se trata de instituciones que se ubican en la serranía Piurana, como Ayabaca, Huancabamba y Morropón, Los docentes no quieren plazas en la serranía debido a la lejanía, es por ello que en su mayoría son ocupadas por docentes que no tiene experiencia en las asignaturas o, en todo caso, se contrata a profesionales no pedagogos, por su lado el dirigente de docentes Miguel Puestas, manifiesta que el deficiencias en educación se deben a la falta de especialista para el acompañamiento educativo, pues asegura que muchas veces los especialistas lo único que hacen es ir a las escuelas a registrar si va o no el docente, más no evalúa la metodología de enseñanza para los alumnos (Tiempo, 2019)

3.5 PROPUESTA

Frente a la situación actual de la gestión educativa en la región Piura y que es el resultado de este estudio se plantean las siguientes propuestas:

Lograr la promoción y aceptación de modelos conceptuales de organización eficaz y moderna; implica introducir conceptos con respecto a las interacciones en una organización como la Institución Educativa: poder, cadena de mando y liderazgo. El poder entendido como la facultad que tienen algunas personas para crear sistemas en los cuales las intenciones se convierten en realidades; donde el poder debe motivar la cooperación y servir de estímulo para la acción. El poder provee energía, inyecta ánimo para interactuar entre todos los integrantes de la comunidad educativa.

Que el estado Peruano se interese por incrementar el presupuesto asignado al sector educación, para que de esta manera se pueda mejorar el sistema educación, por su parte el gobierno regional de Piura busque alianzas para que desde la región podamos mejorar el nivel de educación.

CONCLUSIONES

1. Se encontró que el modelo de calidad de Deming prioriza la planificación, la ejecución, la verificación y la actuación para encontrar nuevas mejoras en la organización. En cambio el modelo Baldrige prioriza el liderazgo, la planificación el enfoque al cliente, el enfoque al recurso humano, el resultado en el negocio, entre otros. El modelo EFQM de excelencia tiene como horizonte permanente la idea de una organización eficaz, operativa, evaluable y capaz de responder a su misión.

2. Se ha comprobado que calidad educativa tiene diferentes definiciones y en todas ellas responden a un enfoque teórico distinto cuando se le concibe como excelencia, eficiencia, eficacia, transformación, mejora en los procesos.

3. El modelo de calidad de la Escuelas Eficaces, prioriza el clima saludable, las expectativas estudiantiles, el liderazgo, la evaluación, el consenso y trabajo en equipo. A diferencia del modelo EFQM que prioriza a los estudiantes, padres de familia, la mejora continua, compromiso, liderazgo y resultados.

4. La calidad educativa se mide en base al producto educativo, satisfacción del estudiante, gestión de los recursos humanos y pedagógicos y la metodología educativa.

5.- Se ha comprobado desde la percepción de los docentes, padres de familia y estudiantes de la I.E. JEC. Jesús Nazareno de Tamboya, que este centro escolar tiene una buena calidad educativa. Esto significa que el trabajo realizado en el centro escolar es de buena calidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Barrios, m. b. (2011). *calidad de las escuelas bolivarianas en venezuela*. venezuela.
- Camisón, C., Cruz, S., & Gonzales, T. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Prentice Hall.
- De Franco, M., Morillo, R., & Castro, E. (2013). Gestión de la calidad educativa en centros escolares del subsistema de educación básica. *Omnia*, vol. 19, núm. 2, mayo-agosto, 2013, Universidad del Zulia, 112-124.
- DEEDUCACION, M. (2016). <http://escale.minedu.gob.pe/>. Obtenido de <http://escale.minedu.gob.pe/>: <http://escale.minedu.gob.pe/>
- Digón, P. (2003). La Ley Orgánica de la Educación: análisis crítico de la nueva reforma educativa española. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 5 (1), 1-15.
- Gonzales, F., Frías, A., & Gil de Gómez, D. (1999). Modelo Europeo de gestión de calidad. *Revista de Educación*, núm. 319, 353-364.
- Iglesias, J. (2014). *Un nuevo enfoque de la Gestión de la Calidad en base a la metodología TOC*. Vigo: Universidad de Vigo.
- López, R. (2012). *Modelos de Gestión de Calidad*. Obtenido de Los Jesuitas: <http://www.jesuitasleon.es/calidad/Modelos%20de%20gestion%20de%20calidad.pdf>
- Martinez, M. J. (2010). *Relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento academico universitario en el espacio Europeo de educación superior*. Malaga.
- Murillo, J. (2008). Hacia un modelo de eficacia escolar. Estudio multinivel sobre los factores de eficacia en las escuelas españolas. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, vol. 6, núm. 1, 4-28.
- Palacios, G. (1996). Instituciones educativas para la calidad total. *Revista Complutense de Educación*, vol. 7, nY 1, 1996. Servicio de Publicaciones., 1-79.
- Pérez, C. (2000). *Hacia una educación de calidad. Gestión, instrumentos y evaluación*. Madrid: Narcea.
- Real Academia Española. (2018). *El Diccionario de la Lengua Española*. Madrid: Tricentenario.

- suares, c. r., & ramirez lizarriga, p. m. (2014). *relación de la gestión de calidad educativa y el rendimiento escolar de los estudiantes del nivel secundaria en la institución educativa Pedro Ruiz Gallo distrito de chorrillos, lima 2014*. lima.
- Thorne, C. (2001). *La calidad de la educación universitaria y el caso peruano en: Foro Educativo: La universidad que el Perú necesita*. Lima: PUCP.
- Tiempo, d. e. (08 de septiembre de 2019). La educación escolar basica en Piura está en retroceso. *El Tiempo*, pág. 6.
- Vásquez, A. (2013). Calidad y calidad educativa. *Investigación Educativa*, Vol. 17, N.º 2, julio-diciembre, 2013, 49-71.
- vazquez, s. l. (2016). *caldad de la gestión educativa en el marco del proceso de careditación, en las instituciones educativas estatales nivel secundaria*. iquitos.
- Velasco, J. (2000). *La participación de los profesores en la gestión de calidad en educación*. Navarra: EUNSA.
- Vivas, M. (1999). El modelo de la Calidad Total para las Instituciones Educativas. *Acción Pedagógica*, Vol. 8, No. 2 / 1999, 66-77.

